



**GRADO EN ADMINISTRACION Y DIRECCION DE
EMPRESAS**

CURSO ACADEMICO 2020 -2021

TRABAJO FIN DE GRADO

Mención en finanzas

***Banca privada: Horizonte tecnológico
en el mercado español***

***Private banking: Technological horizon
in the Spanish market***

AUTORA: ANNELICE LICONA CAMPERO

DIRECTORA: IRENE GARCIA GONZALEZ

SANTANDER, JULIO 2021

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	5
ABSTRACT.....	5
PALABRAS CLAVE.....	6
1. INTRODUCCIÓN	7
2. BANCA PRIVADA ESPAÑOLA	7
2.1. DEFINICIÓN DE BANCA PRIVADA	8
2.2. CONTEXTO HISTÓRICO	8
2.3. CARACTERÍSTICAS.....	10
2.4. MARCO ACTUAL	10
3. TRANSICIÓN TECNOLÓGICA	13
3.1. CONTEXTO HISTÓRICO	13
3.2. TECNOLOGÍAS IMPLICADAS.....	14
3.2.1. Internet of Things (IoT)	14
3.2.2. Big Data	14
3.2.3. Inteligencia Artificial (IA)	15
3.2.4. Cloud Computing.....	17
3.3. LA EVOLUCIÓN DIGITAL DEL ASESORAMIENTO	18
3.3.1. Retos y oportunidades.....	19
3.3.2. Tecnología al servicio del asesoramiento	19
4. ENTORNO ACTUAL DE LA BANCA PRIVADA	21
4.1. AMENAZAS	21
4.1.1. Las grandes compañías tecnológicas	21
4.1.2. Los startups Fintech.....	22
4.1.3. Los cambios de tendencias	23
4.2. OPORTUNIDADES	24
4.2.1. Avances del desarrollo tecnológico	24
4.2.2. Ventajas organizacionales	25
4.2.3. Responsabilidad Social Corporativa	26
5. CONCLUSIONES	27
6. BIBLIOGRAFÍA.....	29

RESUMEN

Con origen en países como Suiza o Estados Unidos, la Banca Privada es un servicio ofrecido a aquellos que manejan o poseen elevados patrimonios. Su evolución ha sido notable y continúa mostrando crecimiento, el cual ha favorecido su mejor desarrollo. Cada vez son más las entidades bancarias que ambicionan entrar a este nuevo ámbito, ya sea a través de sucursales propias o alianzas. Por otro lado, los cambios sociales y tecnológicos están alterando las reglas del juego, obligando a diferentes industrias a incorporar cambios en su estructura. El asesoramiento en este tipo de banca es un factor clave y debe adaptarse a nuevas plataformas o herramientas que harán de la relación empresa-cliente, más cercana y de confianza. Sin embargo, esto no está libre de consecuencias negativas que puedan derivarse del robo de información o protección de la misma.

La magnitud de esta "Revolución Digital" está socavando los aspectos más tradicionales de la banca. Dando margen a empresas puramente digitales o que apuestan enteramente por la tecnología, quienes comienzan a competir con el sector bancario, ya sea por su carácter innovador o solo por la introducción en el mercado de nuevos métodos de pago. Pero esto también supondría una oportunidad para la banca tradicional, pudiendo mejorar sus procesos internos y de cara al cliente.

En el siguiente trabajo se indagará en los aspectos clave que envuelve a la banca privada en España; y como los cambios en la digitalización de la sociedad influyen su devenir. Para ello profundizaremos en la historia y cuál es su relación con su entorno. Por otra parte, deberemos entender cuáles han sido las innovaciones tecnológicas más influyentes y de qué manera afectan al sector bancario. Para concluir se analizará que posibilidades se tiene de cara al futuro y como dicho entorno cambiante puede afectar a la banca privada, tanto positiva como negativamente.

ABSTRACT

With origins in countries such as Switzerland and the United States, Private Banking is a service offered to those who manage or own high net worth. Its evolution has been remarkable and continues to show growth, which has favoured its better development. More and more banking institutions are seeking to enter this new field, either through their own branches or through alliances. On the other hand, social and technological changes are altering the rules of the game, forcing different industries to incorporate changes in their structure. Advice in this type of banking is a key factor and must adapt to new platforms or tools that will make the business-client relationship closer and more trusting. However, this is not free from negative consequences that may arise from information theft or data protection.

The scale of this "Digital Revolution" is undermining the more traditional aspects of banking. It is giving scope for purely digital or technology-driven companies to begin to compete with the banking sector, either by being innovative or just by introducing new payment methods to the market. But this also represents an opportunity for traditional banks to improve their internal and customer-facing processes.

The following essay will explore the key aspects of private banking in Spain and how changes in the digitalisation of society are influencing its future. To do so, we will delve into its history and its relationship with its environment. On the other hand, we will have to understand what the most influential technological innovations have been and how they affect the banking sector. To conclude, we will analyse the possibilities for the future and how this changing environment can affect private banking, both positively and negatively.

PALABRAS CLAVE

Banca Privada, avances tecnológicos, Internet, Fintech, asesoramiento.

1. INTRODUCCIÓN

¿Qué se conoce de la Banca Privada? Mucho se ha oído hablar de los grandes cambios que inundan nuestros días. La inestabilidad política y economía o la disrupción tecnológica es una muestra más de esta tendencia. Esto ha generado desconfianza por parte de inversores, desde aquellos minoritarios hasta los grandes patrimonios, unido al cambio de mentalidad y tendencias de nuestros días.

Dentro de tan vertiginosa variedad nos encontramos con la Banca Privada. La gran diferencia entre ella y las operaciones tradicionales de la banca comercial ha sido el hacer de intermediario entre aquellos con capacidad de ahorro; ya sea personas, empresas o el mismo Estado; y quienes requieran inversión. Siendo rigurosos con la rentabilidad obtenida y asesoramiento ofrecido. Pero, sobre todo, siendo exigente con el capital mínimo para acceder al servicio. No cualquiera puede entrar a ser cliente de Banca Privada, se requiere un patrimonio mínimo líquido.

Aunque este tipo de entidades han existido desde hace años, actualmente están pasando por una transición que no afecta únicamente a la banca. Cualquier industria hoy en día está siendo, en mayor o menor medida, influenciada por lo que ya se denomina como “Revolución Digital”. Es por ello que resulta necesario estudiar cuales son estos cambios y de qué manera la Banca Privada se está adaptando a ellos. Todo esto con el objetivo de entender el entorno actual que la envuelve y cuáles son sus perspectivas de cara al futuro. Para ello hemos estructurado el trabajo en tres apartados.

El este primer apartado analizaremos que es la banca privada en España. Cuáles son las características que la define y su contexto histórico. Así como el entorno competitivo que la rodea.

En el segundo apartado estudiaremos los avances tecnológicos más influyentes para la banca. Así como los detalles y potencialidades más destacables de cada uno. También de cómo está afectando esta revolución a un aspecto fundamental de la banca privada, el asesoramiento.

Por último, analizaremos como este progreso está afectando el ámbito tradicional de la banca, los nuevos competidores que van surgiendo y que posibilidades tiene de cara al día de mañana. Para finalmente extraer las conclusiones llegadas y posibles vías para investigaciones futuras.

2. BANCA PRIVADA ESPAÑOLA

Aunque actualmente existen distintas definiciones al concepto de banca privada, todas ellas comparten una misma intención. La banca privada se basa en la gestión y asesoramiento financiero del patrimonio de sus clientes, siendo por tanto el servicio y atención al cliente su principal punto de interés. Esto implica un especial cuidado en las necesidades que tales clientes presentan, otorgando un servicio más personalizado con respecto a otras formas de banca.

En los siguientes capítulos analizaremos los aspectos más relevantes de la banca privada en España, cómo ha sido su trayectoria hasta llegar a nuestros días y qué perspectivas tiene de cara al futuro.

2.1. DEFINICIÓN DE BANCA PRIVADA

“Por banca privada se entiende la actividad dedicada a proveer servicios financieros centrados en inversiones donde:

- los clientes objetivo son individuos de sustancial patrimonio o ingresos elevados,
- los servicios principales se basan en el asesoramiento o en la gestión de las correspondientes carteras,
- la oferta es la más completa gama posible en función de la situación individual del cliente
- la relación personal, la confianza, seguridad y discreción, son premisas fundamentales en este negocio.” (Soley 1998)

De esta definición se pueden extraer diversas ideas elementales. Empezando por la tarea básica de la banca privada como es la atención financiera. Sin embargo, esto no es lo que la diferencia de otros mercados bancarios. Los factores diferenciadores en este caso serán el target, es decir, el público objetivo, la oferta y la relación interpersonal entre gestor y cliente.

Así pues, entendemos por Banca Privada (BP) un exclusivo servicio financiero dirigido a personas con un alto patrimonio neto que buscan una atención personalizada. En este tipo de bancos no existe una cantidad mínima fijada de ingreso, pues todos son diferentes y son ellos los que establecerán esta cantidad en base a su propio criterio.

Respecto a la relación interpersonal se trata de una atención hecha a medida, “casi como un asistente financiero personal” (Kinneman 2017). Este vínculo es vital ya que será el gestor quien además de negociar la cartera de productos de su cliente, se encargará de buscar la máxima rentabilidad para éste. Se trata de una relación fundamentada en pilares como la confianza o el entendimiento.

La oferta que van a brindar los asesores financieros de la Banca Privada también será contraria a lo que se puede encontrar en una entidad bancaria común. Por ejemplo, lo más habitual en España son los fondos de inversión por la diversificación que permiten y los altos límites que pueden alcanzar, pero también será posible entrar al mercado internacional, ejemplos son operaciones como trading (procedimientos con divisas) o hedge funds (inversiones alternativas). Esta gestión de carteras se hará siempre de acuerdo a los intereses del cliente, teniendo en cuenta factores como su aversión al riesgo, necesidad de ahorro u horizonte temporal en el que planea invertir.

2.2. CONTEXTO HISTÓRICO

Esta categoría de banca se desarrolló principalmente en países como Estados Unidos, Reino Unido y Suiza. Lo que posteriormente nos ayudará a clasificar sus tipos.

María Gracia Rubio, socia de Rubio de casas Abogados explica (Historia de la banca privada 2021), “[...] El término privado es porque los primeros banqueros a quienes prestan servicios es a los soberanos y se utiliza para separar la parte del dinero que gestionan los banqueros que forma parte del patrimonio personal del monarca o soberano para distinguirlo de aquella parte del patrimonio que gestionan otros, que es el patrimonio de la persona pública, del rey como persona pública [...] Ese servicio se va transformando a lo largo de los años y de los siglos y tiene varias características que se mantienen hasta muy tarde en el siglo XX, la primera característica es que es un servicio que se presta por bancos que son negocios familiares [...] que tienen su propio patrimonio como garantía frente a sus clientes de manera que la relación de confianza característica de la banca privada tiene su origen ahí [...] la banca privada muy tempranamente tiene un grado muy alto de internacionalización porque los vínculos familiares y los vínculos de la comunidad religiosa van más allá del territorio y es lo que permite a los banqueros dar servicio a sus clientes en territorios mucho más dilatados”

El término “banca privada”, proviene del término anglosajón “Private Banking” y en Reino Unido se remonta a tiempos de “Goldsmiths”, (Hilton 1876) lo que nosotros llamaríamos orfebres. Ciertamente es que los primeros bancos privados en Inglaterra, como afirmaban Balmer y Stotvig (1997), tenían como clientes a personas pertenecientes a la aristocracia o incluso firmas legales o entidades como la universidad de Oxford. Actualmente, e independientemente de la salida de Reino Unido de la Unión Europea o comúnmente llamado “Brexit”, Londres, la capital británica es uno de los centros financieros más relevantes del mundo llegando a mover billones de dólares al día.

En Suiza por otra parte, la banca privada también desempeña un papel muy importante y se remonta al siglo XIV. Bien es sabido que los mejores adjetivos que se pueden atribuir a la banca privada suiza son adjetivos tales como discreta, modesta o incluso secreta debido a sus fuertes políticas de confidencialidad. Fueron estas características, el entorno económico favorable y la posterior situación a la Primera Guerra Mundial lo que hicieron de Suiza un importante refugio financiero en Europa. Sin embargo, desde la crisis de 2007, Suiza depende en gran parte del valor de su moneda y de su política de comercio exterior.

Otro país competidor en términos de Banca Privada es Estados Unidos. Nueva York es una de las ciudades más poderosas de nuestro planeta y se caracteriza por tener la mayor bolsa de valores existente, situada en Wall Street. Esta ciudad es sin duda un referente financiero. Borja Astarloa, director general de JPMorgan Banca Privada explica, “La Banca Privada surge como una continuación de la relación de JP Morgan y los industriales americanos, les ayudó a financiar las empresas familiares que produjeron la revolución industrial en Estados Unidos y esos empresarios al acumular riqueza, se plantearon el problema de qué hacer con esa riqueza. Ahí el banco empezó a ayudar a esas familias a organizar ese patrimonio ajeno a lo que era patrimonio empresarial.”

Por último, es este origen lo que ha ayudado a clasificar los tipos de Banca Privada.

“Existen dos formas de estructurar un servicio de banca privada:

El primero es al estilo estadounidense. Este consiste en hacer banca privada desde la banca de inversión, y está más focalizado al cliente corporativo, proveniente de una banca mayorista.

Y el segundo estilo, el suizo-español, consiste en una banca privada más patrimonialista. Es decir, se vuelca en los clientes con un patrimonio alto para ofrecerles calidad de vida y control sobre su patrimonio.” (Quintero 2018)

2.3. CARACTERÍSTICAS

La fuerte relación de la banca privada con los clientes ha conllevado una constante adaptación a las necesidades de estos, presentando una oferta más amplia y personalizada. El cliente como eje central del servicio ofertado implica a su vez la adaptación a las condiciones particulares de cada uno de ellos dificultando su clasificación. A pesar de ello existen ciertas características que comparten entre sí (Rankia 2009).

Una de las principales características de los clientes de la banca privada es el elevado patrimonio o renta que poseen, lo que explicaría la necesidad de asesoramiento y gestión en el manejo de sus fondos. Dependiendo de la entidad financiera el límite de admisión puede variar, aceptando incluso en condiciones particulares sin necesidad de llegar a la capital requerida. En los últimos años aun así han ido buscando captar clientes de segmentos inferiores, rebajando suavemente ese listón patrimonial, facilitado por el acceso de nuevos avances tecnológicos.

El tiempo juega otro papel clave. El perfil del cliente tiende a situarse en empresarios o profesionales de éxito, quienes aprecian el valor de su tiempo. El encontrar a los mejores expertos que posean los recursos suficientes para sus objetivos patrimoniales se vuelve fundamental. Debido a lo anterior la relación con el banco deberá ser lo más eficientemente posible, y de manera remota.

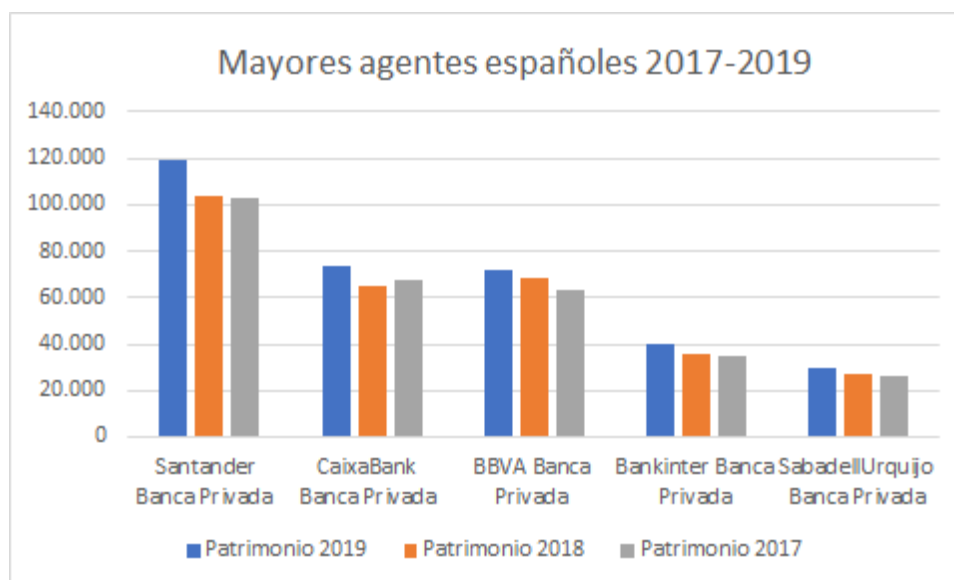
La confidencialidad exigida por el cliente es significativamente alta, procurando evitar información relevante sobre el propio cliente o su familia. La persona encargada deberá tratar de manera particular los objetivos de este, transmitiendo confianza desde un ambiente de profesionalidad.

Existen también dos visiones por el cual se puede definir al conjunto global de banca privada; desde la perspectiva de la oferta y desde la perspectiva de la demanda. En esta primera se destaca la atención personalizada y la capacidad de un asesoramiento objetivo. Por el lado de la demanda se centra en la búsqueda en la idoneidad del cliente, ya sea por el patrimonio o el perfil de este.

2.4. MARCO ACTUAL

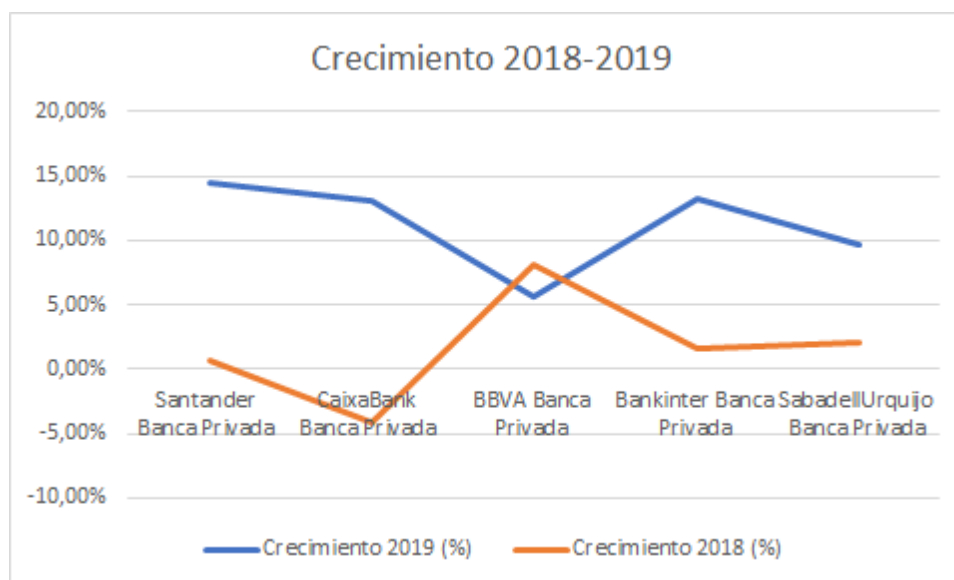
En lo que concierne a España, pioneros de la Banca Privada fueron BANIF (Banco de Inversiones y Finanzas), constituido en 1962, y SAFEI (Inversiones y Estudios Financieros, S.A.), constituido un año más tarde. Ambos con sedes en la capital, Madrid.

Actualmente, en el mercado español se han creado más firmas dentro de este sector, provocando así un mayor impacto tanto a nivel nacional como internacional. La revista Funds People, con seis años de experiencia realizando clasificaciones a nivel nacional, ha elaborado un ranking de los negocios de banca privada en España. En la siguiente tabla podemos observar la comparación de los patrimonios desde 2017 hasta 20219 de los principales grupos españoles, así como su crecimiento durante estos respectivos años.



Gráfica 2.1: Mayores agentes españoles 2017-2019

(Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la revista. FundsPeople 2019)



Gráfica 2.2: Crecimiento 2018-2019

(Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la revista. FundsPeople 2019)

Estas entidades cuentan con diferentes criterios de entrada, permitiendo así un rango de flexibilidad a aquellos clientes que quieran beneficiarse de este servicio. En el caso de Santander Banca Privada, CaixaBank Banca Privada o Sabadell Urquijo Banca Privada, el monto inicial del que se debe disponer a la hora de adquirir este servicio es un mínimo de 500.000€. Sin embargo, cuentan también con planes para importes más modestos como SantanderSelect de Santander Banca Privada, desde 100.000€ o Banca Premier de CaixaBank, desde 60.000€. Para el caso de BBVA Banca Privada, la situación es similar a estos casos anteriores, un mínimo de 500.000€ para ser cliente de Banca Privada, pero a partir de los 100.000€ se contaría con un banquero privado que

podrá asesorar al cliente según su perfil y objetivos. Respecto a Bankinter, el importe mínimo oscila entre 50.000€ y 100.000€ pero a su vez también ofrece servicios como un asesoramiento privado que está disponible para patrimonios superiores a 2.000.000€

Por otra parte, en España existen entidades más pequeñas pero que también ofrecen este servicio. Es el caso del Grupo Fineco, que se consolida como Banca Privada tras la firma de una alianza estratégica con el Grupo Kutxabank en Bilbao. En las islas Baleares, es de gran influencia Banca March, especializado en banca privada y asesoramiento de empresas. Otra entidad que goza de reconocimiento y con sede en Madrid es AYG, fundada en 1987 y una de las pioneras en el sector de la Banca Privada. Otros agentes con gran participación en España y que también ofrecen servicios de Banca Privada son Liberbank, Bankia o Abanca entre otros.

Es evidente que este sector está en alza y cada año se alcanzan cuotas más altas, uno de los motivos es que, a su vez, cada año son más las personas que cuentan con altos patrimonios o los aumentan. 'El negocio de altos patrimonios en España supera por primera vez el medio billón de euros, situándose en los 531.000 millones, un 11,4% más que a finales de 2018' (FundsPeople 2020). Por tanto, el futuro de la banca privada, tanto a nivel nacional como internacional, se ve favorable y con oportunidades de crecimiento.

3. TRANSICIÓN TECNOLÓGICA

Los cambios producto del progreso técnico se han filtrado en distintas capas dentro del sector bancario. Desde tecnologías que permiten la conectividad entre pares (redes P2P) hasta otras que analizan automáticamente el entorno para adaptarse a él (Inteligencia Artificial). El sector financiero ha mostrado desde sus inicios una clara inclinación a favor, adaptando los cambios a cuestiones organizacionales o de cara al cliente. La masificación del uso de Internet por parte del público desde comienzos de la década de los 90 acentuó aún más esa tendencia.

Por esta razón resulta útil estudiar cual ha sido la evolución histórica que ha ido desarrollándose hasta nuestros días. También cuáles son las tecnologías más prometedoras desde la óptica del sector bancario y como ha afectado a un componente principal de la banca privada, el asesoramiento financiero y patrimonial.

3.1. CONTEXTO HISTÓRICO

A medida que la tarea de contar se volvía más compleja surgían a lo largo de la historia invenciones que buscaban solventarla. Dicha tarea estuvo presente; desde uno de los primeros instrumentos como es el ábaco, supuestamente originario del Sahara o las Islas Canarias, pasando por la maquina diferencial de Charles Babbage y Charles Jacquard. Posterior a esto continuó el desarrollo en 1944 de la Mark I, producto de los esfuerzos de la Universidad de Harvard, o la primera computadora electrónica completamente digital bajo la supervisión de la Universidad de Pennsylvania, la ENIAC.

Dentro de la historia de la computación se observan cuatro generaciones. La primera generación se caracteriza por el uso de bulbos y la utilización de tarjetas perforadas para las operaciones de los programas, siendo los ordenadores altamente costosos. En la segunda generación predomina el uso de circuitos transistores y la aplicación de la programación de sistemas, facilitando la comunicación con los ordenadores (Garrido 2008).

La tercera generación destacó por la fabricación de ordenadores cuyos circuitos estaban basados en transistores, esto permitía que fuesen más veloces y con mayor capacidad computacional. La cuarta generación se desencadenó a raíz de la aparición de los microprocesadores y los ordenadores personales surgido del abaratamiento de sus componentes y dentro del proceso productivo.

A mediados de la década de los 70, el sector bancario se vio particularmente afectado por los avances tecnológicos. Considerables mejoras en la velocidad y almacenamiento de los ordenadores permitieron la automatización y eficiencia en las operaciones financieras (IBM. 2021). Esta línea de progreso impulsó en el plano nacional ciertos servicios financieros, incluidos cheques electrónicos o tarjetas de crédito. En la próxima década se popularizaría los ordenadores personales, lo que facilitaría al intranet de empresas e instituciones y en las transacciones interbancarias. También fue un periodo que vivió un fuerte impulso en los sistemas electrónicos dedicadas a operaciones en mercados financieros.

La proliferación del uso de Internet por parte del público desde los años 90 hasta nuestros días permitió la apertura de nuevos canales de interacción, enfatizando la

relación con el cliente dentro del sector bancario de manera gradual. La democratización de la Red puso en riesgo las ya existentes redes de información exclusiva dentro de la industria financiera, por el cual salían favorecidos los bancos en el intercambio, seguridad y confianza de la información. El crecimiento acelerado y una regulación poco madura terminarían tras la crisis financiera de 2008 debido al aumento de exigencias y regulaciones impuestas al sector.

3.2. TECNOLOGÍAS IMPLICADAS

Los avances tecnológicos han tomado distintas vertientes según el uso que se quiera hacer de las mismas. Esto ha sido así desde los comienzos de la civilización humana. En la actualidad nos encontramos con elementos tecnológicos que ya de por sí abarcan campos de muy diversa índole, pero que en relación con la banca resultan cruciales de analizar.

En los siguientes apartados trataremos los más relevantes y cual está siendo el nexo que los une al sector financiero.

3.2.1. Internet of Things (IoT)

Internet of Things o Internet de las Cosas hace referencia a la intercomunicación entre objetos y personas. Aunque no existe una única definición aceptable, puesto que no existe consenso por parte de académicos, investigadores o profesionales de las características propias del IoT, sí existen puntos en común. Una característica en común es la creación de datos e información, que pasaría de ser generada por personas a ser generadas por objetos. La explicación más ajustada sería la de una red abierta e integral de objetos inteligentes con capacidad propia de organización e intercambio de datos, recursos e información; siendo capaces de reaccionar a entornos cambiantes.

Podemos detallar a dichos objetos inteligentes como aquellos de uso cotidiano que tengan conexión a Internet, como por ejemplo los teléfonos móviles, electrodomésticos, coches, etc. Incluidos los dispositivos “wearable”, aquellos que se pueden usar en el cuerpo como complemento o parte de la indumentaria. La información generada podría utilizarse en el cliente para adaptar las recomendaciones en inversiones, la predicción del comportamiento, el perfilado o la mejora de las variables de decisión en la gestión del patrimonio del consumidor (Madakam, Ramaswamy y Tripathi 2015).

3.2.2. Big Data

La información es una pieza crucial en la toma de decisiones, y actualmente resulta muy fácil el acceso a esta. La tecnología actual que envuelve a las personas en su día a día permite la generación de datos que posteriormente se convertirán en información. El análisis de estos datos permite esta transformación. La interconectividad ofrecida por internet acelera mucho más este proceso, por lo que se prevé su mayor importancia de cara al futuro (Indra 2015).

Aunque existen diferentes interpretaciones al concepto de Big Data dependiendo del interés de los usuarios, sí que existen puntos en común. Como su propio nombre puede dar a intuir, el Big Data es todo aquello relacionado con el manejo de grandes volúmenes

de datos o la gran velocidad que se requiere para su análisis; y que puede llegar a presentar una compleja variabilidad en su composición estructural. A todo ello se le añade la necesaria visualización de la información resultante.

Ya existían precedentes semejantes al Big Data dentro del ámbito empresarial en décadas anteriores. El Business Intelligence (BI), que hacía referencia al conjunto de herramientas y estrategias que la entidad disponía para el análisis de datos internos. Todo ello no omite los inconvenientes que acarrear y que se tengan que abordar en un futuro próximo. Una de las más problemáticas es la cuestión de la privacidad, donde en un informe la consultora internacional McKinsey fijaba su atención en las políticas relacionadas con la privacidad, propiedad intelectual, seguridad e inclusive la propia responsabilidad (Tascón 2018).

La captación y mantenimiento de datos no resulta tan imprescindible como la transformación en información útil. Pero más importante que dicha transformación resulta la interpretación de la misma. Las ventajas estratégicas con respecto al sector bancario son amplias. Desde un mejor entendimiento del entorno y mercados donde se mueven hasta la velocidad de adaptación a los cambios previstos. De cara al cliente se facilita la extracción de un perfil de los mismos, así como sus preferencias, adaptando los productos financieros y optimizando hacia una asesoría más personalizada. Dicha extracción también permite rastrear a potenciales clientes, que de otra forma estaría más limitado.

3.2.3. Inteligencia Artificial (IA)

Aunque a primera vista podría resultar evidente, el concepto de inteligencia varía dependiendo del enfoque tomado. Según la RAE, la inteligencia es la habilidad o capacidad de comprender y entender, de la toma de decisiones y resolución de problemas. Si se desea extrapolar dicha capacidad a las máquinas se tiene que entender que el razonamiento irá ligado a algoritmos y datos.

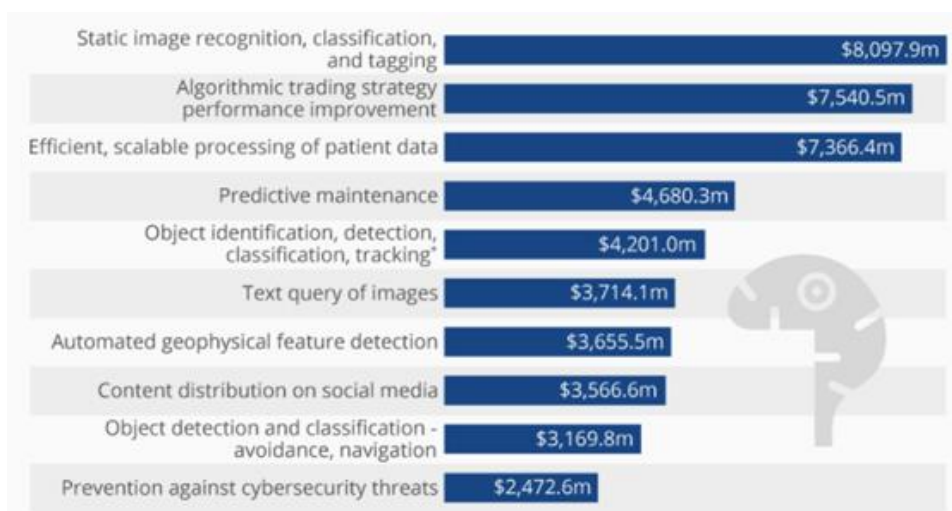
En general, la IA es la capacidad de procesar datos con base a algoritmos y retroalimentarse del resultado, semejante al aprendizaje, para tomar decisiones y adaptarse a su entorno. A diferencia de los humanos, las IA pueden procesar grandes volúmenes de información a muy alta velocidad.

El aprendizaje automático o "Machine Learning" es uno de los puntos principales de la inteligencia artificial. En este enfoque se busca que los ordenadores o máquinas tengan la capacidad de aprender sin la necesidad de estar programados para ello. Dentro de esta categoría con diferentes subgrupos: (Rouhiainen 2018)

- Aprendizaje supervisado: Los datos utilizados por los algoritmos ya han sido etiquetados u organizados, indicando desde un inicio como se tendría que categorizar la nueva información resultante. Para este caso es necesaria intervención humana.
- Aprendizaje no supervisado: Los datos en esta ocasión no han sido etiquetados u organizados con anterioridad, dejando a la máquina la tarea de categorizar los resultados obtenidos. No se requiere, por tanto, intervención humana para este subgrupo.

- Aprendizaje por refuerzo: La metodología es a base de la experiencia. Se entrena a los algoritmos dándoles un “refuerzo positivo” cada vez que aciertan en la tarea exigida.
- Aprendizaje profundo o “Deep Learning”: Es mayormente utilizado en la resolución de problemas bastante complejos y que implican grandes volúmenes de datos. Para su funcionamiento hacen empleo de redes neuronales que organizadas en capas permite el reconocimiento de relaciones y patrones complejos. Aun así, se requiere una gran cantidad de información y capacidad de procesamiento.

Las IA son herramientas sumamente versátiles, que permiten su aprovechamiento para diferentes tareas. Lejos de el reconocimiento de patrones y señales existen otros usos que se exploran actualmente, y donde se está invirtiendo con grandes expectativas para el futuro. Desde mejoras en el desempeño de estrategias algorítmicas para su uso comercial, donde el sector financiero ha ido implementado progresivamente, hasta mayor protección en ciberseguridad, lo que resulta crucial para bancos y sistemas de pagos online (Statista 2016)



Gráfica 3.1: Ingresos de inteligencia artificial globales acumulados previstos para 2016-2025, por caso de uso (dólares estadounidenses)

(Fuente: Statista, noviembre 2016)

Lo expuesto es una muestra del enorme potencial de las IA, que acompañado de otras tecnologías como el Big Data permiten una mayor comprensión y resolución de problemas. La automatización derivada de la inclusión de Inteligencias Artificiales permite reducir los costes y sustituir las funciones administrativas más básicas y estandarizadas. El estudio de distinta información como reportes, artículos o noticias produciría como resultado un mejor análisis de la situación actual de mercado, compañías, etc. Esta misma tecnología está siendo implantada en “Robo-advisors” o “Robo-traders”, encargados del asesoramiento y consultoría, para optimizar sus estrategias hacia potenciales clientes y en encontrar nuevos proyectos de inversión. Las mejoras en la experiencia de usuario gracias a ello permiten generar un perfil de riesgo

más detallado. Además, el uso de “chatbots” agiliza las respuestas hacia los clientes en preguntas habituales y generales.

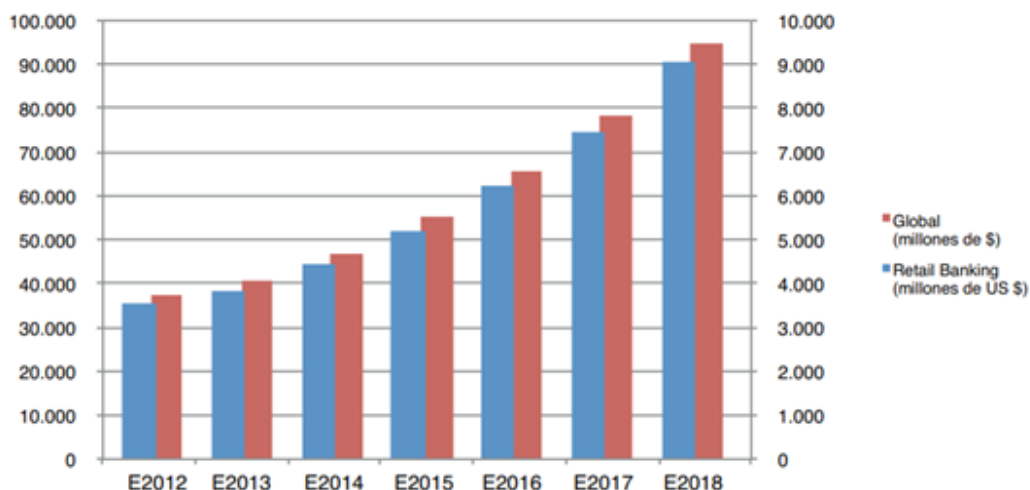
3.2.4. Cloud Computing

El paso del tiempo ha demostrado que las sociedades son más dependientes de la conectividad que ofrece Internet y las ventajas indirectas de este hecho. Lentamente la actividad informática ha ido migrando del escritorio a las salas de servidores corporativos. Atrás queda la dependencia a la instalación de programas de forma local. Podemos pues definir al “Cloud Computing” o computación en la nube como un cambio en la geografía de la computación. Los servicios de computación que antes se accedían por medio de instalación de software ahora se alojan dentro de una red, normalmente Internet. Permitiendo a su vez el acceso remoto desde cualquier dispositivo en cualquier lugar del mundo a la información y recursos (Hayes 2008).

Los servicios IT (Information Technology) brindados, no únicamente, por el “Cloud Computing” se caracterizan por la flexibilidad y escalabilidad. Cambios en su entorno actual y a medio plazo por parte del sector bancario están desembocando en su rápido acogimiento.

Los cambios en la regulación obligan a la banca a adaptarse más velozmente. Por otro lado, los cambios sociales producto de los nuevos canales digitales facilitan la comunicación entre banca y clientes, siendo estos últimos los que demandan dichas adaptaciones. El hecho de disponer de acceso remoto a los enormes volúmenes de datos facilita el trabajo de análisis, trabajando a tiempo real con recursos de diversas procedencias y con históricos. Por último, hay que hacer mención del “Shadow Banking” o banca en la sombra, esto es el conjunto de instituciones financieras que realizan operaciones financieras fuera del alcance regulatorio de las naciones. El progreso tecnológico facilita estas prácticas, y aunque en España no están muy desarrollados si suponen más del 20% de los activos financieros en EE.UU.

Aunque es verdad que el crecimiento en la adopción del Cloud Computing por parte del sector bancario ha sido exponencial, comparativamente hablando está siendo lenta. Teniendo en cuenta el acelerado crecimiento en demás industrias a nivel global la banca aun muestra un amplio margen que se prevé se reduzca en los próximos años.



Gráfica 3.2: Previsión de los servicios cloud en el sector de banca retail a nivel global

(Fuente: Everis, abril 2014)

Existen más ventajas aparte del ahorro en costes que supone la organización a través del Cloud. Los primeros que vieron este potencial fueron los startups, especialmente las que se aprovecharían del “Shadow Banking” debido a vacíos legales y ventajas de la deslocalización. Lejos de esto, existen tres atributos principales que no se pueden pasar por alto: (Everis 2015)

- Eficiencia en costes: La posesión de grandes centros de datos en la Cloud permite el abaratamiento de los costes en las operaciones habituales. Esto se traduce en economías de escala para los procesos, ya sea organizativos o no, que realiza cualquier entidad a la vez que permite ajustar los gastos al auténtico consumo de recursos que se haga de los servidores. Este factor es mucho más relevante en pequeñas entidades.
- Agilidad: Los servicios Cloud proporcionan mayor competitividad en los ámbitos donde se incorpora. La rapidez e innovación que se extrae al poder acceder de forma sencilla a la información y capacidad que disponen las entidades, así como el no depender de constantes renovaciones debido a las actualizaciones automáticas, convierten al Cloud en una herramienta muy versátil. Más especialmente para la banca, donde se requiere soporte para los productos y servicios ofrecidos de manera ininterrumpida.
- Flexibilidad: La fácil adaptación y acceso de la información permite la rápida adecuación a los entornos. Esto resulta realmente ventajoso en campañas, promociones o variaciones estacionales de la demanda. Actualmente el sector asegurador está desarrollando motores de procesamiento paralelo que permita reducir en tiempo y coste los procesos e infraestructura asociados al negocio, aprovechando de esta forma el auto-escalado.

3.3. LA EVOLUCIÓN DIGITAL DEL ASESORAMIENTO

La tecnología ha supuesto un pilar fundamental para diferentes industrias provocando una profunda transformación en sus modelos de negocio. En el caso del asesoramiento, aspecto clave de la banca privada, la aparición de plataformas específicas y mejora en inversiones fomenta el acercamiento de las finanzas a un mayor grueso de la población.

Atrás queda la necesidad de oficinas propias para entidades bancarias o la idea de la exclusividad en la información bursátil. La digitalización ha supuesto cambios de comportamiento por parte de los consumidores, pero también ha propiciado nuevas oportunidades y retos asociados al propio sector financiero.

3.3.1. Retos y oportunidades

Por parte del cliente, este no tiene la obligación de recurrir a una oficina para realizar sus gestiones pudiendo hacerlas a través de Internet. Se espera que los costes en comisiones sean menores por los servicios online, también asociado al declive de la rentabilidad de productos tradicionales. El nuevo ambiente digital ha vuelto al cliente más exigente con respecto a la transparencia en cuestiones como las comisiones, rentabilidad o condiciones del producto. La apertura de información y creación de contenido, así como la desconfianza surgida de la crisis financiera de 2008, ha hecho que las personas busquen mayor rendimiento en nuevas plataformas alejadas de las vías tradicionales.

La banca por su lado ha ido adaptándose a las transformaciones sufridas en su medio, hallando novedosas maneras de satisfacer las necesidades de sus clientes. Las oficinas han sido reorientadas a ofrecer atención y asesoramiento de forma más personalizada, distinto del antiguo uso como gestión y administración. Las plataformas web de los bancos se han convertido en el nexo de comunicación para clientes y en la comercialización de productos, ofertando en ellas diversas herramientas como calculadoras, simuladores o productos de inversión más complejos. También se percibe una mejora en la transparencia de la información al poder actualizarse automáticamente. Aun con todo, esto no ha evitado que surjan nuevos competidores en la gestión patrimonial de particulares como son las Entidades de Asesoramiento Financiero (EAFI).

Para el caso español nos encontramos con diferentes desafíos y características propias del entorno. Nos encontramos con la clara dominancia de los bancos en los mercados de fondos de inversión y ahorro, así como la falta de cultura financiera que socaba el acceso de pequeños inversores a productos financieros con cierta complejidad. El asesoramiento de productos, incluso de aquellos que no comercializa el propio asesor, por querer mantener la objetividad; y en menor medida el intrusismo profesional también afecta al sector. En el futuro próximo la banca tendrá que valerse de la tecnología para sobreponerse, o al menos atenuar, a los efectos que tengan sobre el entorno.

3.3.2. Tecnología al servicio del asesoramiento

El abaratamiento de los costes y la rápida expansión que ha tenido la tecnología ha permitido acercarse más fácilmente hacia un mundo más predispuesto a las ventajas que estos cambios aguardan. En el caso del asesoramiento nos encontramos con dos nodos principales y claramente influyentes: (TechRules Financial Solutions 2015).

- Las Entidades de Asesoramiento Financiero (EAFI) o soluciones dirigidas a especialistas.
- Las herramientas específicas para particulares, en la que se incluirían “Robo-traders” o “Robo-advisors”.

En este primer caso, para las EAFI nos encontramos con grandes compañías que desarrollan plataformas específicas para entidades financieras, gestoras de fondos o asesores financieros. Teniendo en cuenta incluso aspectos como la relación con los clientes o las propuestas de inversión.

Por otro lado, los “Robo-advisors” se caracterizan por ofrecer a inversores minoritarios herramientas y opciones que faciliten la gestión de su patrimonio. Lejos de lo que se

podría pensar, este tipo de herramientas han supuesto un antes y después para la situación a la que las grandes entidades financieras se tendrán que adaptar.

Resulta destacable que la reducción de costes en los avances tecnológicos haya permitido mayor divulgación de conocimiento financiero. Un público más preparado ha obligado a las entidades a una mayor transparencia, así como permitir una mayor participación en las estrategias de gestión patrimonial haciéndolas más eficientes. Se prevé que en el futuro la búsqueda de vías alternativas de gestión financiera y patrimonial por parte de particulares sea más remarcada, lo que pueda obligar a las entidades a segmentar su negocio en búsqueda de abarcar diversos públicos. Se espera que esta mayor competencia desemboque en una mejora de la eficiencia del sector.

4. ENTORNO ACTUAL DE LA BANCA PRIVADA

Dentro del entorno de la banca en la actualidad nacen nuevas amenazas que aumentan la presión en un sector tradicionalmente con fuertes barreras de entrada. Competidores procedentes de sectores muy alejados de los servicios financieros pero que los avances tecnológicos permitieron adentrarse de forma más incisiva.

Por el otro lado, dichos avances permitieron facilitar las funciones y servicios que las instituciones financieras ofrecían a los clientes. En un campo donde el trato con el cliente es fundamental como es el de la banca privada, el disponer de estas herramientas resulta fundamental.

En este capítulo analizaremos las capacidades y limitaciones existentes para la banca privada tanto internamente como en su mismo entorno.

4.1. AMENAZAS

Tras la crisis financiera de 2008 sufrida a nivel mundial, las grandes compañías tecnológicas de internet y otros nuevos startups se vieron fortalecidas, especialmente las competidoras directas a la banca. La situación actual dista mucho de la sufrida a principios de siglo, la crisis de las 'Puntocom', donde el cliente poseía muy poca capacidad influencia y la tecnología no era lo suficientemente madura.

Las amenazas en el entorno y posibles competidores para el sector de la banca residen en general en tres principales focos; las grandes compañías tecnológicas, los startups centrados en el sector financiero (Fintech) y los cambios de tendencia hacia una economía digital.

4.1.1. Las grandes compañías tecnológicas

Dentro del entorno tecnológico las compañías han ido pivotando al sector financiero a través de la innovación técnica y descentralización de la operatividad que supone Internet. Los siguientes son unos ejemplos de ello: (Instituto de Estudios Bursátiles 2015)

Google: la empresa californiana, subsidiaria de la multinacional estadounidense Alphabet, ha evolucionado desde sus inicios como únicamente motor de búsqueda hasta abarcar un gran número de iniciativas. El manejo y análisis de grandes bases de datos ha allanado el camino para adentrarse en el sector financiero, el cual se caracteriza por el uso de datos e información. Ejemplos de iniciativas financieras serían; los Prestamos Google y P2P, que buscaría facilitar la adquisición de espacios publicitarios o el acceso de fondos a otros partners tecnológicos; o el Bróker Online "Robinhood", servicio de bróker gratuito lanzado en 2015.

Apple: La fidelización de los clientes ha sido durante mucho tiempo un signo característico de la marca, otorgando un estatus de prestigio. La empresa nunca ha declarado abiertamente su interés por el sector financiero, aunque actualmente posee fuertes ventajas competitivas. Iniciativas como el Apple Pay, centrado en pagos móviles, ha ido demostrando una fuerte aceptación. El posterior lanzamiento del IWatch asentó

aún más su hegemonía en los pagos en mediante sistema contactless solo dentro de EE. UU.

Facebook: En sus inicios fue concebido como una plataforma social de ocio. Actualmente sigue una estrategia que se desvía sensiblemente de sus motivos originales, buscando el posicionamiento en diferentes segmentos del mercado. El gran número de usuarios que posee entre sus diferentes plataformas y la cantidad de información que extrae de ellas; como intereses, eventos u opiniones; supone una gran ventaja estratégica en cualquier industria. El sector financiero, el cual se caracteriza por los intereses de aquellos clientes que desean operar en distintas transacciones, parece ser un epicentro de inclinación para la empresa. Para muestra, la posibilidad de transferencias entre usuarios a través del sistema de mensajería Facebook Messenger, o los distintos acuerdos y alianzas con entidades de servicio de pagos internacionales online y otras entidades financieras como TransferWise o Commonwealth Bank.

Amazon: La importancia hacia el motor de búsqueda y recomendaciones ha sido crucial desde sus comienzos. El análisis de la información de aquellos productos adquiridos por los mismos usuarios permite ofrecer sugerencias de compra y complementos mejor optimizados. El feedback creado, unido al cuidado en la Experiencia de Usuario, ha desembocado en mayor satisfacción y lealtad por parte de los clientes. Es claro el acercamiento de la empresa al sector financiero, especialmente en la gestión de pagos, tarjetas de crédito o débito. Algunos ejemplos son el otorgar préstamos y líneas de crédito a empresas a través de Amazon Lending y Amazon Corporate Credit Line respectivamente.

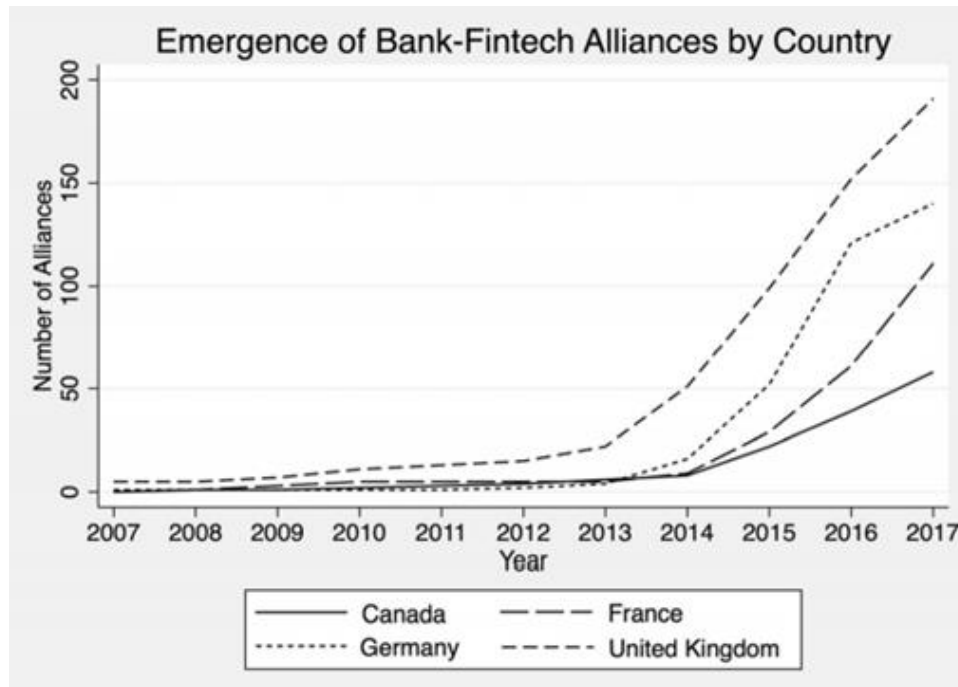
Gigantes tecnológicos asiáticos: Con el paso de las décadas Asia ha mostrado cada vez más relevancia hasta llegar a nuestros días. La aparición de compañías con fuerte crecimiento, y en parte también respaldadas por el estado, explica la amenaza a expandirse a mercados occidentales. Tencent es la mayor compañía de telefonía móvil y servicios de Internet en China. En julio de 2014 conseguiría una licencia bancaria, y al año siguiente estaría lanzando WeBank, la primera entidad financiera completamente online en su país. Otro ejemplo lo encontramos en Alibaba Group, el consorcio chino dedicado al comercio electrónico, comercio al por menor, venta B2B y B2C. Su plataforma, Ant Financial, es considerada la mayor Fintech del mundo. Los pagos a través de Alipay es el negocio principal de la tecnológica, expandiéndose a áreas de diversa índole como gestión de activos o préstamos y contando con una base de usuarios de 450 millones (BBVA Noticias 2018).

4.1.2. Los startups Fintech

La expansión y democratización de la tecnología, aunado a una crisis financiera que se tradujo en desconfianza por parte del público, supuso mayor facilidad para el intercambio de servicios. El desarrollo de un nuevo ecosistema digital fue el caldo de cultivo para startups que proponían soluciones más eficientes a las anteriores, y que en un futuro podrían convertirse en el próximo gigante tecnológico y financiero. Esto fue seguido de un abaratamiento en los costes de implementación de las tecnologías que en un pasado suponían un gran desembolso y del cambio en el estilo de vida de la población hacia un ambiente digital (Hornuf et al. 2020).

En distintos campos los startups han sabido desenvolverse y crecer exponencialmente. Para la banca privada se podría destacar las Empresas de Asesoramiento Financiero

(EAFI) y los “Robo-advisors” con un profundo impacto para estas. Como ya mencionamos en anteriores apartados, estos se centrarían en el asesoramiento y gestión de operaciones automatizada respectivamente. Aunque suponen mayor competencia al concepto tradicional de banca, si es verdad que más que amenazas podrían considerarse instrumentos que permitirán facilitar la operabilidad de la misma. Otra muestra de ello es el aumento registrado en los últimos años de la colaboración entre bancos emergentes y Fintech.



Gráfica 4.1: Surgimiento de alianzas Banco-Fintech por país

(Fuente: Informe “How do banks interact with fintech startups?”)

Siguiendo la trayectoria del progreso en las comunicaciones y utilidades, se prevé que la población aumente el uso de dispositivos móviles, aplicaciones web, etc. Esto genera más oportunidades dentro del sector financiero incentivando tanto la competencia como la cooperación. En el caso de las Fintech, la búsqueda de fondos por parte de los emprendedores o el querer mantener cierta autonomía puede determinar la colaboración con grandes bancos o bancos emergentes y especializados.

4.1.3. Los cambios de tendencias

Los cambios percibidos producto del asentamiento de nuevas tecnologías y procesos hacen difícil predecir cómo evolucionará la banca en un futuro. Se desconoce cuál puede ser el punto de partida de tendencias que afecten competitivamente al sector de la banca. La “Economía Colaborativa” es uno de ellos, haciendo esta referencia al intercambio de bienes y servicios a través de Internet entre particulares. Otras tecnologías ya mencionadas también jugarían este papel como el “Bank of Things”, término relacionado a la infraestructura de apoyo a los servicios bancarios basados en

diversos dispositivos conectados (Internet of Things), o el “Machine Learning”, el uso de inteligencia artificial en cuestiones complejas. Los tiempos recientes también han sido testigos de la fusión y disolución de entidades bancarias, así como un endurecimiento de las regulaciones y mayor control por parte de los organismos internacionales. La consultora Ernst & Young realizó un informe en el cual se pronostica el futuro de la banca teniendo en cuenta los cambios por los que transcurre (El Confidencial 2014).

La inestabilidad política y económica alrededor del mundo han propiciado el aumento del proteccionismo en distintas naciones propiciando la creación de barreras, tanto de entrada como de salida, en el flujo de capitales extranjeros. Unido a lo anterior, la mayor intervención del estado en la estructura y operativa de la banca es cada vez más notoria. Se prevé que emerjan nuevos modelos de negocio de ello. La fuerte relación entre los bancos globales y sus socios regionales genera que se estime que estos primeros posean altos estándares de servicios y relaciones con sus clientes a largo plazo.

En cuestiones demográficas se valora un aumento de la población que supere los 8000 millones de personas para el 2030. Los nuevos modelos estratégicos tendrán que prepararse para una población más urbana y envejecida. También se considera el surgimiento de las economías actualmente emergentes. La aparición de nuevos mercados de alto crecimiento en Asia, África o Latinoamérica marcará el contexto mundial, así como sus necesidades y regulaciones propias.

Como ya mencionamos en apartados anteriores, el acceso a nuevas tecnologías permite profundizar en el acercamiento hacia el cliente. Los nuevos medios de pago se suman a esta tendencia en la que se denota mayor competencia de proveedores de pagos no bancarios; el aumento de exigencias por pagos más rápidos y baratos; y el creciente foco de atención por reducir el riesgo sistémico y de control derivadas de la regulación post-crisis. En el futuro se espera que esta tendencia sea más pronunciada. Todo ello unido a un cambio en el consumo energético que requerirá de productos financieros capaces de sustentar estas nuevas inversiones.

4.2. OPORTUNIDADES

El progresivo desarrollo ha acelerado la necesidad de adaptación de la banca para hacer frente a competidores y nuevos mercados. Pero este hecho abre la posibilidad del aprovechamiento de estos avances y mayor crecimiento en nuevos nichos de mercado, así como geográficamente.

Teniendo en cuenta a la banca privada, nos encontramos con distintas posibilidades que no se quedan únicamente en el ámbito tecnológico. La revolución digital afecta tanto a aspectos organizacionales como desde un punto de vista social, lo que iremos desarrollando en los siguientes apartados.

4.2.1. Avances del desarrollo tecnológico

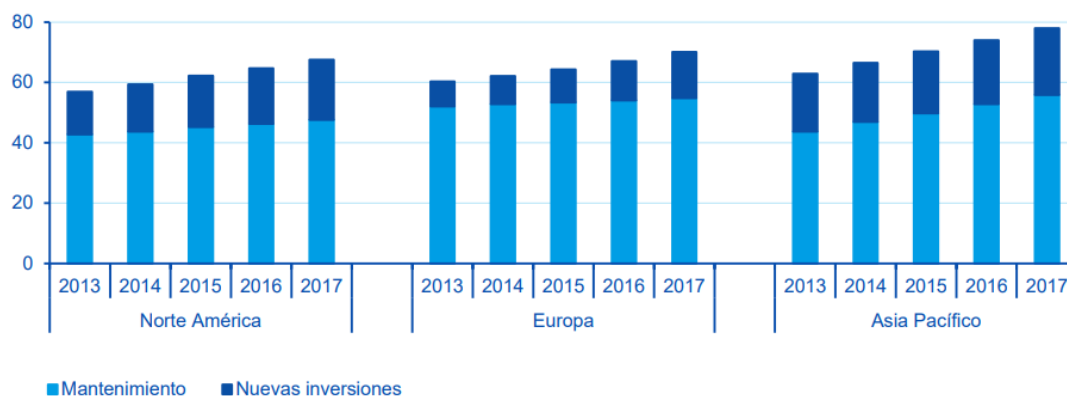
Uno de los puntos más prometedores para la banca privada ha sido la penetración de la banca online en los últimos años. Dentro de las fronteras de España cerca del 97% de las viviendas tienen acceso a internet. Cuestión que resulta alentadora de cara a aumentar en el número de clientes. Lejos de herramientas ya mencionadas como el Robo-advisor o las EAFI, existen adelantos que se espera que mejoren la organización

y el trato hacia el cliente. Las transferencias entre iguales mediante dispositivos móviles o P2P; las “wallets” o carteras digitales vinculadas a monederos en apps móviles; o los pagos a través de huella dactilar son algunos ejemplos. La incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), y especialmente la “Banca Móvil”, permitirá mantenerse competitiva al sector bancario.

En relación a los consumidores, es esperable que haya mayores incentivos a perfeccionar la relación digital entre cliente y banco. En el caso español nos encontramos con el problema de la España despoblada donde 8117 municipios corren el riesgo de exclusión financiera al depender aun de sucursales físicas según destaca Maudos (2017). Esto supone una oportunidad para aquellas plataformas que cubran dichos servicios financieros a través de Internet. Aunque pueda a su vez suponer ciertas dificultades relacionadas a la ciberseguridad.

4.2.2. Ventajas organizacionales

Dentro de las actividades de apoyo y administración general, la incorporación de las TIC dispone de posibilidades aun por explotar. El aprovechamiento del análisis de datos y la utilización de modelos predictivos de comportamiento o sistemas AVM (Automated Valuation Models) ha permitido la evaluación y control del riesgo, así como la diferenciación frente a competidores. En relación a las operaciones habituales el cambio de comportamiento del consumidor obliga a las entidades a poner en el eje central al cliente, esto es más pronunciado en la banca privada, y ofreciendo a su vez un valor añadido a los productos financieros adquiridos. El acercamiento a plataformas digitales facilita este enfoque hacia los clientes, incentivando aún más las alianzas tecnológicas con Fintech.



Gráfica 4.2: Gasto de los bancos en Tecnologías de la Información (miles de millones de dólares)

(Fuente: Informe de BBVA Research “La transformación digital de la banca”)

Resulta lógico comprobar el aumento de la inversión realizada por el sector bancario en tecnologías que simplifican sus operaciones. Implantando por ende estrategias digitales que supongan rentabilizar la inversión realizada y un mejor posicionamiento estratégico en el mercado. Este acercamiento no solo es propicio para la banca sino también para

aquellos nuevos modelos de negocio y startups. Dentro de las plataformas los procesos ocurridos en el back-end y front-end irían de la mano con la administración y operativa del back office y front office. Facilitando el manejo de mayor información, más velozmente, que permitirá una mejor adaptación a las necesidades de los clientes en cuestión de productos financieros, necesidades, etc. Esto es apreciable, por ejemplo, en la incorporación de la tecnología Blockchain que permite manejar información de forma más fiable o el uso del internet de las cosas, o Internet of Things (IoT), que facilitan el acercamiento y conectividad con el cliente (Bueno et al. 2018).

4.2.3. Responsabilidad Social Corporativa

Más allá del objetivo principal de cualquier empresa, pueda ser lucrativo o no, se la tiene que entender como parte del entorno que las rodea. En otras palabras, es parte de la sociedad en que se encuentra y deberá responder como tal. La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es por tanto el compromiso que muestra cada organización hacia el medio ambiente y la comunidad que la conforma. Esto se puede materializar en la contribución voluntaria y desarrollo en el ámbito social, económico y medioambiental. Así como cualquier mejora en la calidad de vida de empleados, ciudadanos, etc. De igual manera se denota la mejoría en la percepción y confianza del público en general hacia la empresa al aplicar estas prácticas.

Dentro de España, las grandes corporaciones son conscientes de la importancia de la RSC y han estado adoptando diferentes estrategias de forma paulatina. Entre ellas nos encontramos la elaboración de informes de RSC o Memorias de Sostenibilidad, donde se plasma la información financiera, de Juntas de Accionistas, etc. Y del cual el sector financiero español es quien más ha apostado por esta metodología.

Para el caso de la banca se plantea la introducción de estrategias que incorporen el concepto de RSC, aportando una capa más a la cadena de valor. Se busca, por tanto, acciones colaborativas que fomenten valores como la libertad, solidaridad, la ética en los negocios o la importancia de la regulación. Esto iría de la mano del principio de confianza o credibilidad, que es la base del negocio bancario, con enfoque a los más jóvenes. Estas generaciones, caso de los centennials y de la generación X, son más cercanas a la digitalización y muestra el camino para estos proyectos. Por otro lado, se fomenta la labor educativa para generaciones más avanzadas no únicamente en el ámbito económico-financiero, sino en el asesoramiento digital. Esto de cara a una mejor adaptación a los cambios y para preparar a posibles nuevos y futuros clientes de la "Banca Digital". También es conveniente de mención a aquellos proyectos de negocios con enfoques claramente sociales, del cual es especialmente destacable el término de "Banca Social" (Bueno et al. 2018).

5. CONCLUSIONES

Ya culminado el análisis, podemos extraer información relevante sobre la banca privada y con respecto al devenir que le aguarda.

El público general tiende a pensar, desacertadamente, que la Banca Privada es para aquellos que disponen de muy altos patrimonios y que solo se puede acceder a este servicio a partir un desorbitante desembolso. Sin embargo, hemos visto que este baremo es más flexible y que puede ir incluso desde los 100.000€ en algunas entidades bancarias. “Se define al cliente potencial como aquel que cuenta con un patrimonio financiero de 150.000 euros, estimando que dicho segmento de la población que ha logrado alcanzar dicho nivel de ahorro financiero tiene muchas posibilidades de hacer crecer dicha cifra hasta más de un millón de euros. A partir de dicha cifra, el asesoramiento que ofrece un banco privado comienza a optimizarse.” (Marín 2005) Así pues hemos visto la evolución de la Banca Privada y qué tipo de perfiles pueden acceder a esta, del cual se desprende que la piedra angular del mismo es la gestión y el asesoramiento.

Así mismo, respecto al entorno tecnológico contemporáneo vemos que, tanto la banca convencional como la privada, se van a ver obligadas a hacer frente a la digitalización. Esta revolución digital va a jugar un gran papel en el desarrollo del asesoramiento que estas ofrecen. Un asesoramiento cada vez más transparente y exigente por parte del cliente. La creación de nuevas herramientas o plataformas tecnológicas que facilitan la relación empresa-cliente vienen para establecerse. Aun así, poco a poco las grandes y pequeñas entidades se han ido preparando para esto y ven el porvenir con cierto optimismo. “Hemos pasado de un corto espacio de tiempo de estar inmersos en un periodo de transformación digital a que esta sea una realidad en nuestro sector.” (Fundspeople 2020)

Por último, es predecible suponer que la competitividad de entidades tecnológicas continuará en crecimiento, ocupando por ende más cuota de mercado. Es algo que el sector de la banca Privada y comercial deben tener muy en cuenta. Un ejemplo es el caso de los “Neobancos”, que son entidades financieras totalmente digitales y que ofrecen el mismo servicio. También están tomando mas relevancia las pequeñas entidades de innovación tecnológicas y la expansión de los gigantes asiáticos.

Con todo lo anterior descrito podemos concluir que el sector de la banca privada está viviendo una transición que condiciona lo que ha sido hasta ahora su negocio habitual. La incorporación de estos cambios trae consigo sus propias problemáticas asociadas. Pero se espera que el propio mercado exija estos cambios en pos de mantener la competitividad. Se anima desde este trabajo a futuras investigaciones de los avances que se presenten en un futuro, y como van influenciando en el sector de la banca, específicamente la banca privada. Así como analizar para entonces la actualidad con respecto a las tecnologías que hoy en día resultan innovadoras.

6. BIBLIOGRAFÍA

BALMER, J.M.T; STOTVIG, S. 1997. Corporate identity and private banking: a review and case study. *International Journal of Bank Marketing* 15, no. 5, pp. 169-184. ISSN 0265-2323. DOI 10.1108/02652329710175370.

BANCO SANTANDER. 2021. *BANCA PRIVADA*. [online] Banco Santander. Disponible en: <https://www.bancosantander.es/banca-privada>

BANKINTER. 2021. *Asesoramiento de Inversión Privado | Bankinter*. [online] Disponible en: <https://www.bankinter.com/banca/ahorro-inversion/inversion/asesoramiento-privado>

BBVA NOTICIAS. 2018. *Así es Ant Financial, la mayor 'fintech' del planeta | BBVA*. [online] Disponible en: <https://www.bbva.com/es/asi-ant-financial-la-mayor-fintech-del-planeta/>

BBVA RESEARCH. 2015. *La transformación digital de la banca*. Observatorio Economía Digital.

BUENO, E. [et al.] 2018. *LA INNOVACIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO BANCARIO: EL RETO DE LA BANCA DIGITAL*. Informe

CASILLAS, C. 2018. *¿Cuánto necesita para ser un cliente de banca privada?* [online] El Correo. Disponible en: <https://www.elcorreo.com/economia/necesita-cliente-banca-20180520114509-ntrc.html>

CINCODÍAS, 2021. *Bankinter lanza una ofensiva de estructurados para su banca privada*. [online] Disponible en: https://cincodias.elpais.com/cincodias/2017/09/06/mercados/1504722464_784039.html

EL CONFIDENCIAL. 2014. *Las ocho tendencias que cambiarán el modelo bancario de aquí a 2030*. [online] Disponible en: https://www.elconfidencial.com/mercados/inversion/2014-08-28/las-ocho-tendencias-que-cambiaran-el-modelo-bancario-de-aqui-a-2030_182119/

EVERIS. 2015. *La oportunidad del Cloud Computing en la banca digital*. La transformación digital de la banca española. [online] pp.131-137. Disponible en: https://www.ieb.es/wp-content/uploads/2015/11/estudio_banca_2015.pdf

FUNDSPeOPLE ESPAÑA. 2020. *El ranking de la banca privada española en 2020 - FundsPeople España*. [online] Disponible en: <https://fundspeople.com/es/monografico/el-ranking-de-la-banca-privada-espanola-en-2020/>

GARRIDO, C. 2008. *Historia de la computación*. Maestría. Universidad de San Carlos de Guatemala.

HAYES, B., 2008. *Cloud computing*. [ebook] The Association for Computing Machinery, pp. 9-11. Disponible en: <https://dl.acm.org/doi/fullHtml/10.1145/1364782.1364786>

HILTON, F.G. 1876. *A handbook of London bankers: with some account of their predecessors, the early goldsmiths. Together with lists of bankers, from the earliest one printed in 1677 to that of the London post-office directory of 1876*. [online]. Disponible en: <https://catalog.hathitrust.org/Record/100470286/Home>

HISTORIA DE LA BANCA PRIVADA. 2021. *2002 - 2019 | A&G - Banca Privada*. [online] Disponible en: <https://historiadelabancaprivada.com/hitos/20022019.html>

HISTORIA DE LA BANCA PRIVADA. 2021. *Inicio | A&G - Banca Privada*. [online] Disponible en: <https://historiadelabancaprivada.com/hitos/inicio.html>

HORNUF, L. [et al.] 2020. *How do banks interact with fintech startups?* Small Bus Econ. [online] Disponible en: <https://doi.org/10.1007/s11187-020-00359-3>

IBM. 2021. *IBM - Archives - History of IBM - 1970 - United States*. [online] Disponible en: https://www.ibm.com/ibm/history/history/decade_1970.html

INDRA. 2015. *El impacto del big data en el sector financiero*. La transformación digital de la banca española. [online] pp.122-129. Disponible en: https://www.ieb.es/wp-content/uploads/2015/11/estudio_banca_2015.pdf

INSTITUTO DE ESTUDIOS BURSÁTILES. 2015. *Análisis del Nuevo Panorama Competitivo Digital de la Banca*. La transformación digital de la banca española. [online] pp.45-55. Disponible en: https://www.ieb.es/wp-content/uploads/2015/11/estudio_banca_2015.pdf

KINNEMAN, A. 2017. PRIVATE BANKING. *Businesspeople* 30, no. 1, pp. 48.

MADAKAM, S; RAMASWAMY, R; TRIPATHI, S. 2015. Internet of Things (IoT): A Literature Review. *Journal of Computer and Communications*, 03, pp. 164-173. DOI: [10.4236/jcc.2015.35021](https://doi.org/10.4236/jcc.2015.35021)

MARIN, J. 2005. *LA BANCA PRIVADA EN ESPAÑA*. Mediterraneo Económico. [online] Disponible en: <https://www.publicacionescajamar.es/publicacionescajamar/public/pdf/publicaciones-periodicas/mediterraneo-economico/8/8-118.pdf>

MAUDOS, J. 2017. *El acceso a los servicios bancarios en España. El impacto de la reducción del número de oficinas*. El futuro del sector bancario español tras la reestructuración, Colección Mediterraneo Económico 29. pp. 265-286.

QUINTERO, A. 2018. ¿Qué Es La Banca Privada? Definición De Banca Privada. *Economía Simple*. [online] Disponible en: <https://www.economiasimple.net/glosario/banca-privada>

RANKIA. 2009. *¿Qué es la banca privada?: Ventajas e inconvenientes*. [online] Disponible en: <https://www.rankia.com/blog/berbis-swap/380462-que-banca-privada-ventajas-inconvenientes>

ROUHIAINEN, L., 2018. *Inteligencia artificial 101 cosas que debes saber hoy sobre nuestro futuro*. Editorial Planeta, S.A.

SOLEY, J. 1998. *Banca privada*. Universidad de Navarra. IESE Business School.

STATISTA, 2016. *The Future of A.I.* [online] Disponible en: <https://www.statista.com/chart/6810/the-future-of-ai/>

TASCÓN, M. 2018. *Pasado, presente y futuro | Telos*. [online] Telos.fundaciontelefonica.com. Disponible en: <https://telos.fundaciontelefonica.com/archivo/numero095/pasado-presente-y-futuro/>

TECHRULES FINANCIAL SOLUTIONS. 2015. *La transformación digital en el asesoramiento financiero y patrimonial*. La transformación digital de la banca española. [online] pp.139-145. Disponible en: https://www.ieb.es/wp-content/uploads/2015/11/estudio_banca_2015.pdf